

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RUMUS .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Cafe, Restoran, dan Kedai .....	8
2.2 Perilaku Konsumen .....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Layanan .....	17
2.5 Kualitas Layanan .....	18
2.6 <i>Dining Service Quality (Dineserv)</i> .....	21
2.7 Bauran Pemasaran .....	22
2.8 Penentuan Jumlah Sampel .....	25
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
2.10 <i>Importance Satisfaction Analysis (ISA)</i> .....	27

2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
3.2	Ruang Lingkup dan Tahapan Penelitian.....	35
3.2.1	Ruang Lingkup.....	35
3.2.2	Tahapan Penelitian .....	35
3.3	Jenis dan Cara Pengumpulan Data .....	42
3.4	Variabel Penelitian .....	45
3.5	Analisis Data .....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		50
4.1	Profil Perusahaan.....	50
4.2	Hasil Kuisisioner Penelitian.....	52
4.2.1	Identitas Responden .....	53
4.2.2	Penilaian Responden Mengenai Variabel-variabel Kepuasan Konsumen di Fla-fla Milkshake Yogyakarta.....	53
4.3	Karakteristik Responden .....	55
4.3.1	Jenis Kelamin.....	55
4.3.2	Usia .....	56
4.3.3	Domisili.....	57
4.3.4	Pendidikan Terakhir .....	58
4.3.5	Pekerjaan .....	59
4.3.6	Pendapatan .....	60
4.3.7	Produk Serupa .....	62
4.3.8	Mengenal Produk .....	63
4.3.9	Frekuensi Kunjungan .....	64
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.4.1	Uji Validitas .....	65
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	69
4.5	Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	71
4.6	Analisis Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran Fla-fla Milkshake Yogyakarta .....	75
4.6.1	Metode Kuadran.....	75
4.6.2	Metode Gap.....	91



4.7	Perumusan Perbaikan untuk Fla-fla Milkshake Yogyakarta.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA .....		100
LAMPIRAN.....		103